

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ramayana Department Store Di Plaza Andalas Padang

Salfadri

¹Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti

* Corresponding Author. E-mail: Salfadrisyamsuddin@gmail.com

Abstrak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa indikator yang paling dominan dari Kualitas Pelayanan pada Ramayana Department Store di Plaza Andalas Padang adalah Keandalan (*Reliability*) dikarenakan memiliki nilai TCR tertinggi. Hal ini diketahui dari nilai TCR Keandalan (*Reliability*) sebesar 80,2%. Sedangkan indikator yang paling dominan dari Lokasi pada Ramayana Department Store di Plaza Andalas Padang adalah Lingkungan, dikarenakan memiliki nilai TCR tertinggi. Hal ini diketahui dari nilai TCR Lingkungan sebesar 79,8%. Sedangkan indikator yang paling dominan dari Kepuasan Konsumen pada Ramayana Department Store di Plaza Andalas Padang adalah Minat Pemakaian Ulang, dikarenakan memiliki nilai TCR tertinggi. Hal ini diketahui dari nilai TCR Minat Pemakaian Ulang sebesar 79,2%. 2) Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, hal ini diketahui dari hasil uji t dimana t hitung sebesar 4,506 yang lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,985 atau dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Sedangkan hasil uji t pada variabel Lokasi menunjukkan bahwa secara parsial Lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, hal ini diketahui dari hasil uji t dimana t hitung sebesar 1,169 yang lebih kecil dari nilai t tabel sebesar 1,985 atau dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar $0,245 > 0,05$. 3) Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kualitas Pelayanan dan Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ramayana Departmen Store di kota Padang. Hal ini diketahui dari hasil uji F, dimana F hitung sebesar 27,156 yang lebih besar dari nilai F tabel sebesar 3,09 dan nilai sig perhitungan yang diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$. 4) Hasil analisis determinasi diperoleh angka Adjusted R Square sebesar 0,346 atau sebesar 34,6%. Hal ini menunjukkan persentase sumbangan variabel Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 34,6% dan sisanya dipengaruhi varibel diluar penelitian.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Kepuasan Konsumen.

Abstract

The results of this study indicate that: 1) Based on the results of descriptive analysis shows that the most dominant indicator of Quality Service at Ramayana Department Store in Plaza Andalas Padang is Reliability (Reliability) due to have the highest TCR value. It is known from the value of TCR Reliability (Reliability) of 80.2%. While the most dominant indicator of the Location at Ramayana Department Store at Plaza Andalas Padang is Environment, because it has the highest TCR value. It is known from the Environmental TCR value of 79.8% While the most dominant indicator of Consumer Satisfaction at the Ramayana Department Store at Andalas Plaza Padang is the Reuse Interest, because it has the highest TCR value. This is known from the TCR value of Reuse Usage Interest of 79.2%. 2) Based on t test result show that partially Service Quality has significant effect to Consumer Satisfaction, it is known from result of t test where t count equal to 4,506 bigger than t value table equal to 1,985 or can be seen from significant value equal $0.000 < 0, 05$. While the result of t test on location variable shows that partially location has no significant effect to Consumer Satisfaction, it is known from t test result where t arithmetic equal to 1,169 smaller than t table value

equal to 1,985 or can be seen from significant value equal to $0,245 > 0,05$. 3) Based on the results of the *F* test shows that simultaneously variable Quality of Service and Location significantly influence the Consumer Satisfaction At Ramayana Departmen Store in the city of Padang. This is known from the results of the *F* test, where *F* arithmetic of 27.156 is greater than the value of *F* table of 3.09 and the calculated sig value of $0.000 < 0.05$. 4) The results of determination analysis obtained Adjusted R Square number of 0.346 or 34.6%. This shows the percentage of variable contribution of Service Quality and Location to Customer Satisfaction of 34.6% and the rest influenced by variables outside the research.

Keywords: Service Quality, Location, and Consumer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi, dunia usaha ritel modern di Indonesia telah berkembang dengan pesat terlihat dalam periode tahun 2007-2012 jumlah gerai ritel modern di Indonesia mengalami peningkatan hingga 17,57% per tahun. Pesatnya pertumbuhan bisnis ritel modern di Indonesia dikarenakan dikeluarkannya keputusan Presiden RI No. 118 tahun 2000 yang membuat perusahaan asing lebih leluasa menanamkan modalnya di Indonesia. Pertumbuhan ekonomi dan juga kebutuhan konsumen yang berdaya beli kuat membuat pola belanja masyarakat Indonesia saat ini berubah dan berkembang sebagai cerminan gaya hidup yang lebih modern. Menurut Fathoni (2021) perdagangan ritel adalah kegiatan usaha yang melibatkan penjualan barang atau jasa secara langsung pada konsumen akhir untuk penggunaan pribadi dan bukan bisnis.

Pada dasarnya yang menjadi tujuan utama suatu perusahaan jasa adalah kepuasan konsumen. Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Sama halnya dengan Plaza atau Mall, yang menjadi tujuan utama adalah kepuasan konsumen, bagaimana konsumen mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapannya, konsumen yang merasa puas merupakan asset yang sangat berharga karena apabila konsumen puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya dan tak segan-segan merekomendasikan kepada pihak lain, akan tetapi jika konsumen merasa

tidak puas, mereka akan memberitahu kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Konsumen akan merasa puas apabila apa yang dialami dan dirasakannya sesuai atau bahkan melebihi harapannya, sebaliknya konsumen akan merasa tidak puas apabila yang dialami dan dirasakannya tidak sesuai atau lebih rendah dari harapannya (Putri & Begawati, 2020). Untuk menciptakan kepuasan dari konsumen Plaza Andalas memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikannya.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kotler (2016). Selain dari kualitas pelayanan Plaza juga harus memperhatikan lokasi yang baik dan tentunya strategis. Persepsi yang diperoleh dari interaksi konsumen dengan lokasi yang dekat dengan fasilitas transportasi serta mudah ditemukan atau mudah dicapai akan berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata konsumen. Keberadaan lokasi yang mudah dijangkau akan menjadi pertimbangan dan faktor pendorong seorang konsumen untuk menginap.

Kota Padang sendiri merupakan pusat perdagangan ritel di Sumatra Barat, itu dikarenakan kota Padang merupakan ibukota provinsi Sumatra Barat. Salah satu dari tempat perdagangan ritel di kota Padang adalah Plaza Andalas yang beralamat di Jalan Pemuda, Olo, Padang Barat, Kota Padang. Plaza Andalas

merupakan tempat perdagangan ritel di kota Padang banyak sekali perdagangan yang terjadi di Plaza Andalas, karena banyak pedagang dan perusahaan menyewa tempat di Plaza Andalas salah satunya adalah Ramayana Department Store.

Ramayana Department Store merupakan perusahaan yang menjual berbagai macam barang seperti pakaian, aksesoris, tas, sepatu, kosmetik dan produk-produk kebutuhan sehari-hari. Visi Ramayana Department Store yaitu bertekad untuk memperkuat posisi sebagai peritel terbesar di Indonesia dan paling menguntungkan di sektornya dengan mengendalikn biaya, meningkatkan layanan konsumen, pengembangan sumber daya manusia dan mempertahankan hubungan saling menguntungkan dengan pemasok dan rekan bisnis. Untuk mewujudkan visi tersebut Ramayana Department Store harus memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanannya untuk mempertahankan kepuasan konsumennya. Selain itu Ramayana Department Store juga harus memperhatikan tempat lokasi yang dipilihnya, lokasi yang baik dan strategis, gunanya untuk mendapatkan banyak konsumen. Berdasarkan pengamatan yang ada dilapangan, tingkat pengunjung atau konsumen yang berbelanja di Ramayan departmen store Plaza Andalas di kota Padang mengalami kenaikan dan penurunan tiap bulannya.

METODE

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada konsumen Ramayana Department Store di Plaza Andalas Padang.

Teknik Pengumpulan Data

1. Riset Lapangan (*field research*), yaitu

penelitian dengan mengadakan peninjauan langsung pada lokasi perusahaan dengan maksud memperoleh data dan informasi melalui wawancara, observasi dan kuesioner.

2. Riset Kepustakaan (*library research*), yaitu upaya untuk memperoleh data yang dilakukan oleh penulis melalui buku-buku sebagai landasan teori dalam penelitian.

Jenis Data

Jenis Data, jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk jawaban terhadap pertanyaan yang diberikan. Data kuantitatif dalam penelitian ini bersumber dari jawaban kuesioner yang diberikan penulis terhadap konsumen Ramayana Department Store di Plaza Andalas Padang.

Sumber Data

1. Data Primer, adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Pengumpulan data ini biasanya dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada obyek penelitian dan diisi secara langsung oleh responden.
2. Data Sekunder, adalah data yang dikumpulkan secara tidak langsung dari sumbernya. Data yang didapatkan dari arsip yang dimiliki organisasi/instansi, studi pustaka, penelitian terdahulu, dan jurnal yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.

Populasi

Populasi, adalah suatu kelompok yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Achjar, 2023). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pada konsumen Ramayana Department Store di Plaza Andalas Padang. Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 22.379 orang

(selama tahun 2017).

Sampel

Sampel, adalah sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang sama dengan populasi. Adapun jumlah sampel dari populasi di atas dihitung dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut (Achjar, 2023) :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidakpastian karena kesalahan pengambilan

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 22.379 orang dan presisi yang ditetapkan atau tingkat signifikansi 0,1, maka besarnya sampel pada penelitian ini adalah :

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e)^2}$$

$$n = \frac{22.379}{1 + 22.379 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{22.379}{224,79}$$

$$n = 99,55$$

$$n = 100$$

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan *teknik probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan yang dijadikan sebagai responden dari sampel masing-masing konsumen di atas penulis menggunakan *simple random sampling* (metode acak sederhana).

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Untuk menjawab permasalahan pertama dilakukan uji validitas, menurut

Sugiono, Noerdjanah & Wahyu (2020) dikatakan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan, atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid memiliki validitas yang rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Untuk menguji validitas instrumen penelitian digunakan teknik Korelasi Product Moment (Fadli, 2023).

Valid tidaknya suatu item instrumen dapat diketahui dengan membandingkan nilai Coreccted Item-Total Correlation atau r hitung dengan angka kritik atau r tabel. Jika angka korelasi yang didapat lebih besar dari pada angka kritik (r hitung > r tabel) maka instrumen tersebut dinyatakan valid. Dalam penelitian ini angka kritik atau r tabel didapat dengan cara menggunakan rumus degree of freedom (df) = n (Jumlah Sampel) – k (Jumlah variabel bebas) (Ghozali & Sulistyani, 2016).

Uji Reliabilitas

Ghozali & Sulistyani (2016) mendefinisikan reliabilitas sebagai suatu instrumen yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya pula. Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur yang dapat dipercaya atau diandalkan untuk diuji. Secara umum suatu instrumen dikatakan reliabel jika memiliki koefisien Cronbach's Alpha > r tabel.

Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji statistik Kolmogorov-Smirnov Test. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi $>0,05$ (Ghozali & Sulistyani, 2016).

Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali & Sulistyani (2016) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk menguji multikolinieritas dengan cara melihat nilai VIF masing-masing variabel independen, jika nilai VIF < 10 , maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinieritas.

Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melakukan uji heteroskedastisitas, yaitu uji grafik plot, uji park, uji glejser, dan uji white. Pengujian pada penelitian ini menggunakan Grafik Plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Tidak terjadi heteroskedastisitas apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. (Ghozali & Sulistyani, 2016).

Metode Analisis Data

Analisa Regresi Linear Berganda

Analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan analisa regresi linear berganda, dan koefisien determinasi (Agussalim manguluang, 2015:82), bentuk persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y = variabel terikat (Kepuasan Konsumen)

a = nilai konstanta

b1 = koefisien parameter (Kualitas Pelayanan)

b2 = koefisien parameter (Lokasi)

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Lokasi

e = residual error

Untuk memudahkan dalam analisis data pembahasan penelitian ini, maka dalam pengolahan data dan analisis data digunakan program komputer, yaitu program SPSS. (Agussalim Manguluang, 2015:88).

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali & Sulistyani, 2016).

Metode Pengujian Hipotesis

Uji t

Pengujian hipotesis secara parsial antara variabel bebas (X_i) terhadap variabel tak bebas (Y), digunakan Uji Student (Uji-t), (Agussalim manguluang, 2015:98) sebagai berikut :

$$t_{bi} = \frac{b_i}{S_{bi}} = \text{untuk } i = 1$$

$$S_{bi} = \sqrt{\frac{S^2 y : x}{\sum x^2}}$$

Dimana :

t_{bi} = adalah nilai t_{hitung} dari masing-masing variabel X_i

b_i = adalah nilai parameter dari masing-masing variabel X_i

S_{bi} = adalah nilai simpangan baku dari masing-masing variabel X_i

$$S^2 y : x = \frac{JKK}{n-k-1} \text{ dan } \sum x^2 = \sum x^2 - \frac{1}{n} (\sum X)^2$$

Nilai t -tabel pada tabel distribusi student ditentukan dengan rumus = $t_{(\alpha/2);(N-k-1)}$.

Kriteria pengujian hipotesis:

H_0 ditolak dan H_a diterima apabila $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$ atau $\text{Sig (prob)} < \alpha = 5\%$

H_0 diterima dan H_a ditolak apabila $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ atau $\text{Sig (prob)} \geq \alpha = 5\%$

Dalam penelitian ini, hasil pengolahan data didapatkan dengan menggunakan program pengolahan data statistik SPSS versi 20.

Uji F

Pengujian hipotesis secara serempak (simultan) antara variabel bebas (X_i) terhadap variabel tak bebas (Y), digunakan Uji Fisher (Uji-F), (Agussalim manguluang, 2015:98) sebagai berikut :

$$F_{\text{hitung}} = \frac{RKR}{RKK} = \frac{JKR}{\frac{JKK}{N-k-1}}$$

Dimana :

JKR (Jumlah Kuadrat Regresi)

$$= b_1 \sum x_1 y + b_2 \sum x_2 y$$

JKK (Jumlah Kuadrat Kesalahan)

$$= \sum y^2 - (b_1 \sum x_1 y + b_2 \sum x_2 y)$$

Setelah diperoleh nilai F -hitung, selanjutnya dibandingkan dengan nilai F_{tabel} , dengan kriteria pengujian sebagai berikut :

H_0 ditolak jika $F_0 \geq F_{\text{tab}}$ atau $\text{Sig (prob)} < \alpha = 5\%$

H_0 diterima jika $F_0 < F_{\text{tab}}$ atau sig

(prob) $\geq \alpha = 5\%$

Dalam penelitian ini, hasil pengolahan data didapatkan dengan menggunakan program pengolahan data statistik SPSS versi 2.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Untuk menjawab permasalahan pertama dilakukan uji validitas, menurut Sugiono, Noerdjanah & Wahyu (2020) dikatakan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan, atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid memiliki validitas yang rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

1. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

Dengan mempergunakan bantuan dari software SPSS versi 20, maka pengujian validitas instrumen, dimana nilai validitas dapat dilihat pada kolom Corrected Item-Total Correlation. Jika angka korelasi yang didapat lebih besar dari pada angka kritik ($r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$) maka instrumen tersebut dinyatakan valid. Dalam penelitian ini angka kritik adalah $N - 2 = 100 - 2 = 98$, maka angka kritik untuk uji coba validitas dalam penelitian ini adalah 0,196. Hasil uji validitas variabel Kualitas Pelayanan (X1), dapat di lihat pada tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Item	Corelation	Valid
x101	,539	Valid
x102	,542	Valid
x103	,578	Valid
x104	,339	Valid
x105	,449	Valid
x106	,585	Valid

Salfadri

x107	,511	Valid
x108	,599	Valid
x109	,358	Valid
x110	,590	Valid
x111	,553	Valid
x112	,560	Valid
x113	,485	Valid
x114	,482	Valid
x115	,553	Valid
x116	,411	Valid
x117	,438	Valid
x118	,466	Valid
x119	,454	Valid
x120	,563	Valid
x121	,255	Valid
x122	,264	Valid
x123	,346	Valid
x124	,266	Valid
x125	,424	Valid

Sumber : Data Primer yang Diolah

Berdasarkan tabel 1 di atas seluruh pernyataan variabel Kualitas Pelayanan dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

2. Uji Validitas Lokasi (X2)

Hasil uji validitas variabel Lokasi (X2) dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Lokasi (X2)

Item	Corelation	Valid
x201	,681	Valid
x202	,685	Valid
x203	,545	Valid
x204	,494	Valid
x205	,626	Valid
x206	,570	Valid
x207	,577	Valid
x208	,613	Valid
x209	,510	Valid
x210	,580	Valid
x211	,604	Valid
x212	,613	Valid
x213	,582	Valid
x214	,406	Valid
x215	,430	Valid

Sumber : Data Primer yang Diolah

Berdasarkan tabel 2 di atas seluruh pernyataan variabel Lokasi (X2) dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

3. Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)

Hasil uji validitas variabel Kepuasan Konsumen (Y) dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)

Item	Corelatio n	Valid
y1	,666	Valid
y2	,402	Valid
y3	,608	Valid
y4	,547	Valid
y5	,712	Valid
y6	,711	Valid
y7	,619	Valid
y8	,555	Valid
y9	,654	Valid
y10	,684	Valid
y11	,285	Valid
y12	,238	Valid
y13	,268	Valid
y14	,262	Valid
y15	,343	Valid

Sumber : Data Primer yang Diolah

Berdasarkan tabel 3 di atas seluruh pernyataan variabel Kepuasan Konsumen (Y) dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Menurut Sugiono, Noerdjanah & Wahyu (2020) yang menyebutkan bahwa Reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang. Dengan menggunakan bantuan software SPSS maka koefisien cronbach's alpha merupakan uji reliabilitas untuk alternatif jawaban lebih dari dua. Secara

umum suatu instrumen dikatakan reliabel jika memiliki koefisien Cronbach's Alpha > r tabel (0,196). Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini :

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Item
X ₁	0,737	26
X ₂	0,752	16
Y	0,741	16

Sumber : Data Primer yang Diolah

Dari penyajian tabel diatas, maka seluruh variabel penelitian dinyatakan reliabel, dimana hasil perhitungan uji reliabilitas yang masing masing variabelnya menunjukkan Cronbach's Alpha lebih besar dari r tabel (0,196). Hal ini berarti keseluruhan variabel dapat digunakan untuk pengolahan data lebih lanjut.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas yakni jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, nilai ini diambil pada hasil uji normalitas menggunakan SPSS versi 20. Hasil uji normalitas variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Lokasi (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dapat dilihat pada tabel 5 sebagai berikut :

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	4,08458966
Most Extreme	Absolute	,089

Differences	Positive	,067
	Negative	-,089
Kolmogorov-Smirnov Z		,886
Asymp. Sig. (2-tailed)		,412

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS v20

Dari tabel 5 didapatkan nilai residual variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Lokasi (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 0,412 lebih besar dari 0,05 dari nilai sampel sebesar 100 yang berarti data yang sedang diuji berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan salah satu uji dari uji asumsi klasik yang merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengidentifikasi suatu model regresi dapat dikatakan baik atau tidak. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (tidak terjadi multikolinearitas). Dasar pengambilan keputusan pada Uji Multikolinearitas dapat dilakukan dengan dua cara yakni :

1. Melihat Nilai *Tolerance* : Jika nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang di uji. Jika nilai *Tolerance* lebih kecil dari 0,10 maka artinya terjadi multikolinearitas terhadap data yang di uji.
2. Melihat Nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) : Jika nilai VIF lebih besar dari 10,00 maka artinya terjadi multikolinearitas terhadap data yang di uji. Jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang di uji.

Hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 6 berikut :

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	x1	,532	1,880
	x2	,532	1,880

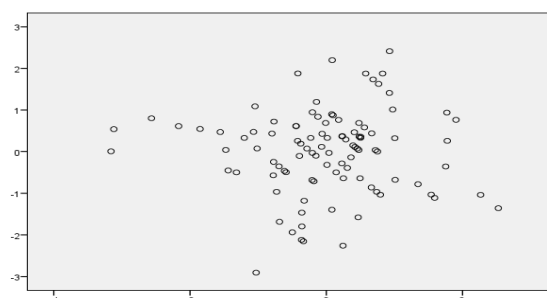
Sumber : Data Hasil Olahan SPSS v20

Dari tabel 6 dapat disimpulkan :

- Variabel Kualitas Pelayanan (X1) nilai VIF yang bernilai 1,880 lebih kecil dari 10,00, dan nilai Tolerance yang bernilai 0,532 lebih besar dari 0,10. Maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang di uji.
- Variabel Lokasi (X2) nilai VIF yang bernilai 1,880 lebih kecil dari 10,00, dan nilai Tolerance yang bernilai 0,532 lebih besar dari 0,10. Maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang di uji.

Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melakukan uji heteroskedastisitas, yaitu uji grafik plot, uji park, uji glejser, dan uji white. Pengujian pada penelitian ini menggunakan Grafik Plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Tidak terjadi heteroskedastisitas apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. (Ghozali & Sulistyani, 2016: 139-143). Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada gambar 2 sebagai berikut :



Gambar 2. Hasil Uji Heterokedastisitas
Sumber : Data Hasil Olahan SPSS v20

Berdasarkan gambar 2 di atas dapat disimpulkan bahwa titik-titik menyebarnya di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu yang jelas. Sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisa Kualitatif

Analisa Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah pengaruh secara linear antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Analisis ini untuk mengetahui arah pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berpengaruh positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Persamaan regresi linear berganda yang dihasilkan dari pengolahan data diadopsi dari tabel *coefficients* yang disajikan pada tabel 7 berikut ini :

Tabel 7. *Coefficients*

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	19,912	5,312
	X1	0,329	0,073
	X2	0,112	0,096

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS v20

Dari tabel 7 di atas dapat ditarik persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = 19,912 + 0,329 X1 + 0,112 X2$$

1. Nilai konstanta sebesar 19,912 yang berarti menunjukkan pengaruh positif variabel X. Jika variabel independent naik sebesar satu satuan maka nilai variabel dependent naik sebesar 19,912 satuan.
2. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,329, berarti bahwa jika terjadi peningkatan variabel Kualitas Pelayanan sebesar satu satuan maka Kepuasan Konsumen pada Ramayana Departmen Store di kota Padang akan meningkat sebesar 0,329 satuan. Kofesien bernilai positif artinya antara variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen berhubungan positif. Kenaikan variabel Kualitas Pelayanan berakibat kenaikan pada variabel Kepuasan Konsumen.
3. Nilai koefisien regresi variabel Lokasi sebesar 0,112, berarti bahwa jika terjadi peningkatan variabel Lokasi sebesar satu satuan maka Kepuasan Konsumen pada Ramayana Departmen Store di kota Padang akan meningkat sebesar 0,112 satuan. Kofesien bernilai positif artinya antara variabel Lokasi dan Kepuasan Konsumen berhubungan positif. Kenaikan variabel Lokasi berakibat kenaikan pada variabel Kepuasan Konsumen.

Analisa Determinasi

Analisa koefisien determinasi dalam regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui persentasi sumbangan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ramayana Departmen Store di kota Padang. Nilai koefisien determinasi dari variabel Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen dapat dilihat pada tabel 8 berikut ini :

Tabel 8. Koefesien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,599 _a	,359	,346

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS v20

Berdasarkan tabel 8, terlihat nilai Adjusted R Square variabel Kualitas Pelayanan dan Lokasi, adalah sebesar 0,346. Berarti kemampuan variabel Kualitas Pelayanan dan Lokasi, dalam menjelaskan varians dari variabel Kepuasan Konsumen adalah sebesar 34,6%. Sedangkan sisanya sebesar 65,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini, seperti Harga dan Kualitas Produk.

Pengujian Hipotesis

Uji t

Uji t digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan secara individual dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji t dari penelitian ini dapat disajikan pada tabel 9 berikut ini :

Tabel 9. Hasil Uji t

Model	t	Sig.
1 (Constant)	3,749	,000
x1	4,506	,000
x2	1,169	,245

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS v20

Dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$) dan t tabel pada signifikansi 0,05 uji dua arah dengan derajat kebebasan $df\ n-k-1 = 100-2-1 = 97$ (n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel bebas) dengan nilai t tabel sebesar 1,985 (lihat lampiran tabel t). Hasil uji t dapat dilihat pada output SPSS dari tabel 9 di atas diketahui sebagai berikut :

- a. Nilai t hitung variabel Kualitas Pelayanan sebesar 4,506 yang lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,985. Sehingga t hitung > t tabel dan nilai sig perhitungan yang diperoleh adalah sebesar $0,000 < 0,05$ jadi H_0 ditolak H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan secara individual berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pada

Salfadri

Ramayana Departmen Store di kota Padang.

- b. Nilai t hitung variabel Lokasi sebesar 1,169 yang lebih kecil dari nilai t tabel sebesar 1,985. Sehingga $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ dan nilai sig perhitungan yang diperoleh adalah sebesar $0,245 > 0,05$ jadi H_0 diterima H_a ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Lokasi secara individual tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ramayana Departmen Store di kota Padang.

Uji F

Uji F dilakukan dengan melihat nilai F hitung dan nilai sig. Tabel Hasil Uji F dari output SPSS. Hasil pengujian disajikan pada tabel 10 berikut ini :

Tabel 10. Hasil Uji F

	Model	F	Sig.
1	Regress ion	27.15 6	.000 ^b
	Residua l		
	Total		

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS v20

Dari tabel 10 di atas dapat diketahui nilai F hitung 27,156 yang lebih besar dari nilai F tabel sebesar 3,09 dengan nilai sig yang dihasilkan dari perhitungan adalah 0,000 yang lebih kecil dari α yang digunakan sebesar 0,05 atau 5%. Dengan demikian dapat disimpulkan variabel Kualitas Pelayanan dan Lokasi secara bersama – sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ramayana Departmen Store di kota Padang.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ramayana Department Store di Plaza Andalas Padang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa positif antara variabel Kualitas Pelayanan

terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel Kualitas Pelayanan berdampak pada peningkatan variabel Kepuasan Konsumen Pada Ramayana Departmen Store di kota Padang. Hal ini diketahui dari nilai regresi yang senilai 0,329 atau 32,9%. Secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, hal ini diketahui dari hasil uji t dimana t hitung sebesar 4,506 yang lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,985 atau dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.

Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ramayana Department Store di Plaza Andalas Padang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa positif antara variabel Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel Lokasi berdampak pada peningkatan variabel Kepuasan Konsumen Pada Ramayana Departmen Store di kota Padang. Hal ini diketahui dari nilai regresi yang senilai 0,112 atau 11,2%. Secara parsial Lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, hal ini diketahui dari hasil uji t dimana t hitung sebesar 1,169 yang lebih kecil dari nilai t tabel sebesar 1,985 atau dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar $0,245 > 0,05$.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ramayana Department Store di Plaza Andalas Padang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan atau bersama sama Kualitas Pelayanan dan Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ramayana Departmen Store di kota Padang. Hal ini diketahui dari hasil uji F, dimana F hitung sebesar 27,156 yang lebih besar dari nilai F tabel sebesar 3,09 dan nilai sig perhitungan yang diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ramayana Departmen Store di kota Padang. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa indikator yang paling berpengaruh dari Kualitas Pelayanan pada Ramayana Department Store di Plaza Andalas Padang adalah Keandalan (Reliability) dikarenakan memiliki nilai TCR tertinggi yaitu sebesar 80,2%. Sedangkan indikator yang paling berpengaruh dari Lokasi pada Ramayana Department Store di Plaza Andalas Padang adalah Lingkungan, dikarenakan memiliki nilai TCR tertinggi yaitu sebesar 79,8%. Sedangkan indikator yang paling berpengaruh dari Kepuasan Konsumen pada Ramayana Department Store di Plaza Andalas Padang adalah Minat Pemakaian Ulang, dikarenakan memiliki nilai TCR tertinggi yaitu sebesar 79,2
2. Hasil pengujian dari uji t, secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ramayana Departmen Store di kota Padang. Hal ini diketahui dari hasil uji t dimana t hitung sebesar 4,506 yang lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,985 atau dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.
3. Hasil pengujian dari uji t, secara parsial Lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ramayana Departmen Store di kota Padang. Hal ini diketahui dari hasil uji t dimana t hitung sebesar 1,169 yang lebih kecil dari nilai t tabel sebesar 1,985 atau dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar $0,245 > 0,05$.
4. Hasil pengujian dari uji F, variabel Kualitas Pelayanan dan Lokasi secara bersama – sama berpengaruh signifikan

terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ramayana Departmen Store di kota Padang. Hal ini diketahui dari hasil uji F, dimana F hitung sebesar 27,156 yang lebih besar dari nilai F tabel sebesar 3,09 dan nilai sig perhitungan yang diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$.

5. Hasil analisis determinasi diperoleh angka Adjusted R Square sebesar 0,346 atau sebesar 34,6%. Hal ini menunjukkan persentase sumbangan variabel Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 34,6% dan sisanya dipengaruhi variabel diluar penelitian.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan atau pihak lain yang berkepentingan. Adapun saran yang diberikan, antara lain :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator yang paling dominan dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Ramayana Department Store di Plaza Andalas Padang adalah Keandalan (Reliability) dikarenakan memiliki nilai TCR tertinggi. Diharapkan bagi pihak Ramayana Departmen Store agar lebih meningkatkan Keandalannya dalam meningkatkan kepuasan konsumennya dan juga lebih memperhatikan indikator lain dari kepuasan konsumen. Sedangkan indikator yang paling dominan dari Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Ramayana Department Store di Plaza Andalas Padang adalah Lingkungan, dikarenakan memiliki nilai TCR tertinggi. Diharapkan bagi pihak Ramayana Departmen Store agar lebih meningkatkan Lingkungannya dalam meningkatkan keinginan konsumen untuk mau berbelanja di Ramayana dan juga lebih memperhatikan indikator lain dari Lokasi.

Salfadri

2. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen, sedangkan variabel Lokasi tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen. Kemudian variabel Kualitas Pelayanan dan Lokasi berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen. Dengan hal tersebut hendaknya pihak pimpinan Ramayana Departmen Store di kota Padang lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar kepuasan konsumen meningkat, sedangkan untuk lokasi Ramayana Departmen Store tidak terlalu berpengaruh karena apabila sebuah brand telah memiliki nama baik terutama pada kualitas pelayanannya maka di manapun keberadaan lokasinya asalkan masih dapat diakses oleh konsumen, maka konsumen akan tetap mau berbelanja di Ramayana Departmen Store di kota Padang.
 3. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti tentang Kepuasan Konsumen untuk menambah variasi variabel yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen, dan objek yang di teliti diperluas tidak hanya di Ramayana Departmen Store di kota Padang.
- Fathoni, M. K. (2021). Transaksi Kerjasama Pembiayaan Produk Ritel Perspektif Hukum Ekonomi Syariah. *Istidlal: Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam*, 5(1), 47-61.
- Ghozali, I., & Sulistyani, L. (2016). Firm capabilities role as mediator of relationship between levers of control and firm performance (empirical study on financial institutions in Indonesia). *International Information Institute (Tokyo). Information*, 19(7A), 2533.
- Haromain, I., & Suprihadi, H. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di AHASS Z618. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(5), 1-14.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Managemen (15 th). Edition. Pearson Education. Inc.*
- Sugiono, S., Noerdjanah, N., & Wahyu, A. (2020). Uji validitas dan reliabilitas alat ukur SG posture evaluation. *Jurnal Keterampilan Fisik*, 5(1), 55-61.
- Putri, N. Z., & Begawati, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional Ii Sumatra Barat Padang Pariaman. *Matua Jurnal*, 2(1), 139-154.

DAFTAR PUSTAKA

- Achjar, K. A. H., Rusliyadi, M., Zaenurrosyid, A., Rumata, N. A., Nirwana, I., & Abadi, A. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif: Panduan Praktis untuk Analisis Data Kualitatif dan Studi Kasus*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Fadli, R., Hidayati, S., Cholifah, M., Siroj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). Validitas dan Reliabilitas pada Penelitian Motivasi Belajar Pendidikan Agama Islam Menggunakan Product Moment. *JIIP- Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(3), 1734-1739.